

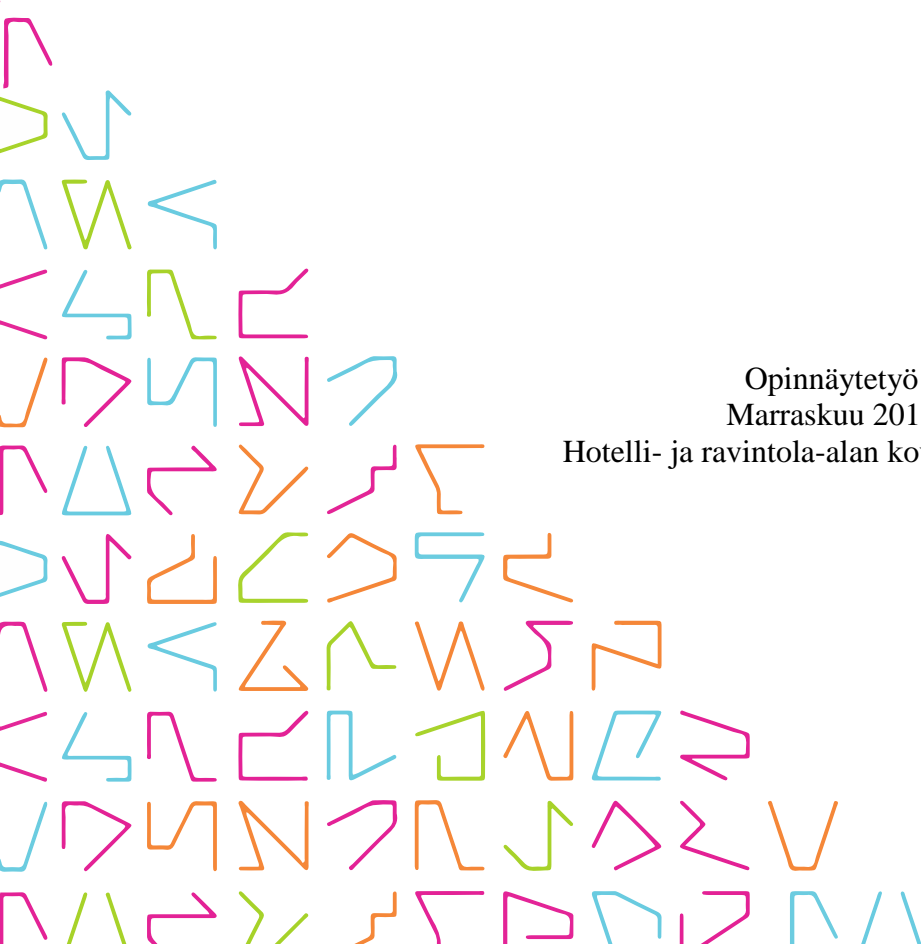


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PIZZERIA NAPOLIN TYÖHYVINVOINTI

Reetta Toivanen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

TOIVANEN REETTA:
Pizzeria Napolin työhyvinvointi

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Marraskuu 2016

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä Pizzeria Napolissa. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, miten työpaikan työhyvinvointia voidaan kehittää. Työhyvinvointi on tärkeä osa jokaista toimivaa työyhteisöä ja siihen liittyy useita osa-alueita. Tämän työn teoriaosuudessa tarkastelun kohteeksi muodostuivat henkisen ja fyysisen työhyvinvoinnin lisäksi toimiva työyhteisö, johon liittyy muun muassa yrityksen sisäinen viestintä, esimies työhyvinvoinnin edistäjänä, sekä työhyvinvoinnin kehittäminen.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin pääasiallisesti teoriaan peilautuvaa teemahaastattelua. Ennen haastatteluja Napolin työntekijöiltä tiedusteltiin työilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä, jonka jälkeen esille nousseita asioita käsiteltiin esimiesten kanssa. Esimiehet toivat esille omia näkemyksiään, joita hyödynnettiin myöhemmin teemahaastattelun runkoa luotaessa. Teemahaastatteluun osallistui kuusi ravintolan työntekijää. Haastatteluja analysoitiin ja niiden perusteella luotiin tutkimustulokset, jotka vastasivat työtä varten asetettuja tavoitteita.

Tutkimustuloksista selvisi, että muun muassa toimivalla työyhteisöllä ja yrityksen sisällä tapahtuvalla viestinnällä on suuri merkitys Napolin työntekijöiden työhyvinvoinnissa. Esimiesten ja alaisten välinen kommunikaatio on suurena kehittämisen kohteena ravintolassa ja sitä voitaisiinkin edistää esimerkiksi säännöllisten kehityskeskusteluiden avulla. Työntekijät pitävät myös säännöllisesti tapahtuvaa virkistystoimintaa tärkeänä osa-alueena henkisen ja fyysisen työhyvinvoinnin edistämiseksi. Tämä tutkimus ja siinä esille nousseet tulokset antavat tulevaisuudessa hyvät lähtökohdat, kun ravintolan työhyvinvointia halutaan alkaa kehittämään käytännössä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Hospitality management

TOIVANEN, REETTA:
Occupational Well-being in Pizzeria Napoli

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 3 pages
November 2016

The purpose of this thesis was to find the main factors and ways to improve occupational well-being in Pizzeria Napoli. Occupational well-being is an important part of every work community. The theoretical part explores mental and physical well-being and functional work community, which includes communication in the company, superior as a promoter of occupational well-being and the improving of it.

This study is qualitative and the used method was a focused interview. The themes reflected to the theoretical part. Before the interviews, the employees were asked about the work atmosphere in the restaurant. Afterwards, the superiors expressed their opinions and their answers were added to the structure of the interview that was conducted with six employees. The results of this study based on the analyzed answers and the goals that were set.

This study shows that a functional work community and communication have a huge effect on occupational well-being. Communication between superiors and employees is a target of development and it could be advanced for example by organizing regular development discussions. Recreational activities are also an important part of mental and physical well-being. The results show a good basis for the future improvement of occupational well-being in the restaurant.

Key words: occupational well-being, work community, focused interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINTI	6
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä.....	6
2.2	Henkinen työhyvinvointi	6
2.3	Fyysinen työhyvinvointi	8
3	TOIMIVA TYÖYHTEISÖ	10
3.1	Yhteishenki	10
3.2	Yrityksen sisäinen viestintä	12
3.3	Ihmissuhteet työpaikalla	13
3.4	Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä	15
3.5	Työhyvinvoinnin kehittäminen	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Tutkimuksen tarkoitus	20
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	20
5	TUTKIMUSTULOKSET	23
6	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	35
	LIITTEET	37
	Liite 1. Lomake työntekijöille	37
	Liite 2. Teemahaastattelun runko	39

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee työhyvinvointia ja siihen vaikuttavia tekijöitä työntekijöiden keskuudessa. Lisäksi työn tarkoituksena on selvittää, miten työpaikan työhyvinvointia voidaan kehittää. Työn toimeksiantajana toimii Pizzeria Napoli. Työhyvinvointi on äärimmäisen tärkeä osa jokaista toimivaa työyhteisöä ja tämän tutkimuksen avulla selvitetään tällä hetkellä ravintolassa vallitsevaa työhyvinvoinnin tilannetta ja kehittämisen kohteita.

Tutkimuksen rakenne koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen toteuttamisesta, tutkimustuloksista ja pohdinnasta. Teoriaosuus peilautuu työtä varten tehdyn teemahaastattelun osa-alueisiin. Näiden työhyvinvointiin liittyvien teemojen avulla pyritään selvittämään, mitkä ovat ne tekijät, jotka vaikuttavat vahvasti Pizzeria Napolin työntekijöiden työhyvinvointiin. Jokaisessa työyhteisössä on kehitettävää, kun tarkastellaan työhyvinvointia, eikä Napoli ole tässä tapauksessa poikkeus. Työn tavoitteena on luoda yleiskatsaus työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä ja tuoda esiin kehittämisen kohteet, joita voitaisiin nostaa esille tulevaisuudessa, kun työhyvinvointia lähdetään mahdollisesti kehittämään käytännön tasolla yrityksessä.

Pizzeria Napoli on tamperelainen italialaistyylinen pizzeria keskustan sydämessä. Ravintola on toiminut samalla paikalla vuodesta 1978 lähtien. (Visit Tampere 2016.) Pizzeria Napoli tarjoaa asiakkailleen makuelämyksiä pizzoista pastoihin ja salaatteihin. 1990-luvun alusta lähtien omistajina ovat tähän päivään asti toimineet ylöjärveläiset Kalle ja Birgitta Räsänen. (Pizzeria Napoli 2012.)

Ravintola työllistää tällä hetkellä noin 20 työntekijää. Työntekijöistä 14 työskentelee tarjoilijan tehtävissä ja kuusi keittiön puolella kokkeina. Napoli on pieni ravintola ja työyhteisö on hyvin tiivis. Työntekijäläheisyys ja vastuullisuus näkyy erityisesti siten, että ravintola ei käytä lainkaan vuokratyöntekijöitä. Tällä tavoin yritys pyrkii tarjoamaan mahdollisimman perusteellisen perehdytyksen ja inhimilliset työolosuhteet kaikille työntekijöilleen tasapuolisesti. (Pizzeria Napoli 2012.)

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvointi on käsitteenä laaja ja sitä voi tarkastella monelta eri kantilta. Työhyvinvointi kattaa työntekijän kokonaisvaltaisen viihtyvyyden ja turvallisuudentunteen työpaikassaan. Työhyvinvointiin liittyy niin työntekijöiden ja koko työyhteisön fyysinen, kuin psyykkinenkin hyvinvointi. Kokonaisvaltaisessa työhyvinvoinnissa työntekijä voi hyvin työpaikallaan ja ei koe työstä aiheutuvaa painetta myöskään vapaa-ajalla. Työhyvinvointiin voidaanakin siis lukea työn ja vapaa-ajan harmoninen tasapaino. (Kauhanen 2016, 21, 25–26.)

Työyhteisön hyvinvointi on koko organisaation yhteistyöllä saavutettava positiivinen tila. Esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöllä luodaan kullekin työyhteisölle toimivat ratkaisut yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Hyvinvoivassa työyhteisössä jokainen työntekijä osallistuu oman työntekonsa ja työympäristön kehittämiseen, yhteistyössä muiden organisaation työntekijöiden kanssa. Kun työyhteisö voi hyvin, tuo se yritykselle myös taloudellista etua, esimerkiksi mahdollisten sairauspoissaolojen vähenemisen myötä. (Työterveyslaitos 2015.)

2.2 Henkinen työhyvinvointi

Työhyvinvointiin liittyy suuri määrä eri osa-alueita, joiden yhteisvaikutuksesta hyvinvoiva työyhteisö rakentuu. Osa-alueiden kulmakivinä toimivat henkinen ja fyysinen hyvinvointi työpaikalla. Kauhanen (2016, 28.) jakaa työhyvinvoinnin muun muassa seuraaviin osa-alueisiin: Yksilön terveys ja työkyky, työympäristö, sosiaaliset suhteet, kehittymismahdollisuudet, sekä johtaminen ja tiedonkulku. Nämä kaikki osa-alueet on hyvä ottaa tarkastelun kohteeksi, jotta saadaan käsitys siitä, mitkä tekijät tekevät toimivan ja hyvinvoivan työyhteisön. (Kauhanen 2016, 28.)

Jokainen työntekijä on tärkeä yksilö hyvän työilmapiirin luomisessa. Työntekijän työkykyyn vaikuttavat muun muassa omat arvot, asenteet, terveys ja osaaminen. Työntekijä voi kehittää työyhteisöä asennoitumalla positiivisesti työntekoon ja

suhtautumalla avoimin mielin työpaikalla tapahtuviin muutoksiin. Työntekijällä on oikeus ilmaista mielipiteensä ja osallistua aktiivisesti työyhteisön hyvinvoinnin kehittämiseen. Yksilön työkykyyn ja terveyteen vaikuttaa vahvasti sekä henkinen, että fyysinen hyvinvointi työssä ja vapaa-ajalla. Työpaikalla on suuri merkitys työntekijän henkiseen hyvinvointiin. Stressiä ja henkistä pahoinvointia voidaan ehkäistä työyhteisössä monin eri tavoin. Tärkeintä on huolehtia, että työntekijöillä ei ole liian suurta työtaakkaa ja että tiedonkulku toimii niin esimiesten, kuin työntekijöidenkin välillä. Usein juurikin tiedonkulku on avaintekijä henkisessä työhyvinvoinnissa. Tiedottomuus työpaikan käytäntöjä ja esimerkiksi perehdytystä koskien voi aiheuttaa työntekijän hyvinvoinnissa suurtakin painetta. (Mental health work 2010.)

Henkiseen hyvinvointiin liittyy vahvasti kommunikaation lisäksi myös yhteisössä vallitseva ilmapiiri. Ilmapiiri vaikuttaa muun muassa työntekijöiden työtehoon ja vaihtuvuuteen. Kun työilmapiiri on positiivinen ja toimiva, voivat työntekijät paremmin ja tämä näkyy henkisessä työhyvinvoinnissa esimerkiksi sairauspoissaolojen vähenemisenä. Avoin ja ystävällinen työilmapiiri vähentää myös työntekijän vapaa-ajan paineita, kuten esimerkiksi työstressistä aiheutuvaa lisääntyntä päihteiden käyttöä. (Mental health work 2010; Furman & Ahola 2002, 7.)

Työntekijällä tulee olla työpaikassaan mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan ja näin ollen toimia myös koko työyhteisön kehittäjänä. Palautteen antamisella ja vastaanottamisella on suuri merkitys henkisen työhyvinvoinnin kannalta. Asiakaspalvelutyössä palautetta saattaa tulla usein asiakkailta, mutta työyhteisön jäseniltä tullut palaute on vähintäänkin yhtä tärkeää. Palaute saa työntekijän tuntemaan itsensä ja tekemänsä työn tärkeäksi. Työpäivän päätteeksi annettu palaute auttaa työntekijää pohtimaan esille nostettuja asioita heti, ilman että asioita jäädään pohtimaan ja miettimään, tekikö työntekijä tilanteessa mahdollisesti oikean vai väärän ratkaisun. Palautteen antamisella ja vastaanottamisella koko työyhteisö voi kehittää kommunikaatiota toimivammaksi ja näin ollen edistää henkistä työhyvinvointia ja yhteen hiileen puhaltamista. (Furman & Ahola 2002, 20–21.)

2.3 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen hyvinvointi on toinen työhyvinvoinnin perusta. Fyysinen ja henkinen työhyvinvointi kulkevat käsi kädessä, sillä ihminen voi oireilla henkisen pahoinvoinnin kautta myös fyysisesti esimerkiksi sairastumalla ja näin ollen jäämällä pois töistä. Lisäksi tarvittava unen saaminen ja ravitsemuksellinen terveys vaikuttavat henkisen hyvinvoinnin kautta ihmiseen myös fyysisesti. On tärkeää, että työpaikoilla on lakisääteiset tauot sekä riittävän pitkät ajat työvuorojen välillä, henkisen ja fyysisen jaksamisen kannalta. (Docendum.)

Monesti fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttavat haastavat työolosuhteet. Ergonomia, ilmanlaatu ja mahdolliset meluhaitat tuovat monessa työssä fyysisiä ongelmia työntekijöille. Jo pienikin yksipuolisuus työskentelyasennossa tai työpaikalla vallitsevassa melussa, voi pidemmällä tähtäimellä aiheuttaa sairauspoissaoloja työyhteisössä. Jokaisella suomalaisella yrityksellä on ollut velvollisuutena vuodesta 1978 järjestää työntekijöilleen ennaltaehkäisevää työterveyshuoltoa. Työterveyshuolto toimiikin merkittävässä roolissa työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Vaikka lain mukaan työpaikan ei tarvitse järjestää välitöntä sairaanhoitoa, on ennaltaehkäisevä terveydenhoito vähintäänkin yhtä merkittävässä roolissa. (Valtiokonttori 2016; Kauhanen 2016, 35.)

Työpaikan työterveys voidaan järjestää kunnallisen terveystieteiden keskuksen, työterveyslaitoksen tai yksityisen lääkäriaseman kautta. Suurin osa suomalaisista yrityksistä järjestää työntekijöilleen työterveyspalvelut yksityisen lääkäriaseman kautta. Kela maksaa työnantajalle sairausvakuutuslain mukaisia korvauksia aiheutuneista kustannuksista, kunhan yrityksellä on laadittuna työterveyttä koskeva toimintasuunnitelma kustannuksista. Suomalaisten yritysten on laskettu panostavan työterveyshuoltoon vuosittain noin 303 euroa henkilöä kohden. Työterveyspalveluiden etuna on se, että palvelut ovat työntekijöille maksuttomia. Työterveyspalvelut eivät kuitenkaan korvaa esimerkiksi ammattitaitoja tai hammashuoltoa. (Kauhanen 2016, 35–37.)

Työpaikan kautta saatavilla oleva työpaikkaurheilu tai muu virkistystoiminta on kytköksissä työntekijän henkiseen, mutta samalla myös fyysiseen hyvinvointiin. Työnantaja voi tarjota työntekijöilleen verottamana kohtuullisen summan korvauksen, jonka voi hyödyntää esimerkiksi liikuntapalveluihin, kuten kuntosalijäsenyyteen. Lisäksi usealla organisaatiolla on käytössä verovapaita liikunta- ja kulttuuriseteleitä, joita työntekijät voivat hyödyntää omaa työnhyvinvointiaan edistääkseen parhaalla katsomallaan tavalla. Kun työntekijä saa itse päättää minkälaista liikuntaa harrastaa, kasvaa hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa ja motivaationsa. Tämä taas vaikuttaa niin henkiseen, kuin fyysiseenkin työhyvinvointiin. (Kauhanen 2016, 38; Smartum.)

3 TOIMIVA TYÖYHTEISÖ

3.1 Yhteishenki

Työyhteisössä on tärkeää luoda hyvä yhteishenki työntekijöiden välille. Yhteishengen luomiseen vaaditaan kaikkien osapuolten panostusta rehellisen ja avoimen asennoitumisen kautta. Furman & Ahola (2002, 13.) painottavat hyvän yhteishengen lähtökohdiksi työyhteisössä toisen arvostamista, onnistumisen tunnetta, välittämistä sekä huumoria ja työn hauskuutta. Kun nämä edellä mainitut tunnepitoiset palaset loksahdavat kohdalleen, on työyhteisöllä mahdollisuus saavuttaa hyvä yhteishenki ja samalla edistää sekä ylläpitää toimivaa työyhteisöä. (Furman & Ahola 2002, 12–13.)

Yleisellä tasolla voidaan todeta, että jokainen työntekijä kaipaa arvostusta työssään. Arvostusta voidaan saada asiakaspalautteen muodossa kirjallisesti tai suullisesti, sanallisesti suoraan työtovereilta tai esimieheltä sekä erilaisten tunnustusten ja palkintojen muodossa. Oli arvostuksen muoto mikä tahansa, on tärkeää, että jokainen työntekijä saa arvostusta säännöllisesti työssään. Useimmiten työntekijät kaipaavat arvostusta työtovereiltaan, sillä tiiviissä työyhteisössä toimitaan yhteistyössä päivittäin, ja näin ollen suora palaute lähimmiltä kollegoilta on äärimmäisen tärkeää hyvän yhteishengen luomisen kannalta. Suoraa ja arvostuksen tunnetta herättävää palautetta voidaan antaa työyhteisössä muun muassa olemalla kiinnostunut työtoverin toimintatavoista, kunnioittamalla hänen työpanostaan ja kertomalla kuinka hyvä lisä hän on työyhteisölle. Arvostus on työyhteisössä molemminpuolista ja toimivaa, kun positiivista palautetta annetaan ja se osataan ottaa vastaan selkä suorana ilman vähättelyä. (Furman & Ahola 2002, 20–27.)

Onnistumisen tunne on tärkeää työntekijän jaksamisen kannalta. Suomalaisen luonteeseen kuuluu usein pidättyneisyys ja vaatimattomuus. Siksi työyhteisössä onkin hyvä harjoittaa jaettua onnistumisen tunteen iloa. Jotta onnistumisen tunne tuntuisi yhteishenkeä kohottavalta, on hyvä ottaa huomioon myös työtoverit onnistumisen kokemusta jaettaessa. Vaikka onnistumisen tunne olisikin vain yhdellä työntekijällä, on se usein kuitenkin toimivan työyhteisön ja oman panostuksen summa. Onnistumisen tunnetta jaettaessa on siis hyvä kertoa myös muille asianomaisille, kuinka he ovat olleet edesauttamassa onnistunutta suoritusta omalla työpanoksellaan. (Furman & Ahola 2002, 43–47.)

Välittäminen on erittäin tarpeellista työyhteisössä. Kyynisen ja sulkeutuneen työyhteisön välttämiseksi on tärkeää, että jokainen työntekijä osallistuu hyvän yhteishengen luomisen edistäjäksi välittämällä toinen toisistaan. Peruslähtökohtana ovat perusasiat, kuten toisen tervehtiminen, huomioiminen ja tämän myötä myös tarpeen tullessa auttaminen ja tukeminen. Tervehtiminen työpaikalla luo ensikosketuksen tulevaan työpäivään. Jos tervehtiminen unohtuu, saattaa työtoverista tuntua, ettei hänestä välitetä. Jo pelkällä yhdellä tervehtimisen sanalla luodaan positiivista ilmapiiriä ja saadaan aikaan tunne, että jokainen on tervetullut ja tärkeä osa työyhteisöä. Tervehtimisen ohessa välittämisen tunnetta voidaan osoittaa kysymällä mitä toiselle kuuluu. Suomalaisessa kulttuurissa on kuitenkin hyvä muotoilla kysymys siten, että vastaukseksi ei saada pelkästään ”Hyvää.”. Kuulumisen vaihtoon voidaan liittää esimerkiksi jotain, mistä on kyseisen henkilön kanssa ollut aiemmin puhetta. (Furman & Ahola 2002, 53–55.)

Välittämiseen liittyy ensiarvoisen tärkeästi toisen auttaminen ja tukeminen tarpeen vaatiessa. Tähän voidaan liittää esimerkiksi työtoverin lisääntyneet sairauspoissaolot ja työmotivaation laskeminen. Asioista on hyvä kysyä suoraan selän takana puhumisen välttämiseksi, kuitenkin ottaen hienovaraisesti toisen tunteet huomioon. Kun työtoveri on poissa pidemmän aikaa, voi häneltä kysyä mitä hänelle kuuluu ja ottaa hänet avoimesti vastaan töihin palattaessa. On tärkeää olla olematta liian tungetteleva ja antaa poissaolleen työntekijän itse kertoa syyt niin halutessaan. Tärkeintä on tässä tilanteessa kuunnella ja olla läsnä. (Furman & Ahola 2002, 58–59; Ilmarinen.)

Hauskuuden ja huumorin tasapainon saavuttaminen arkisen työnteon kumppanina edistää työyhteisön yhteishenkeä. Hauskuus vähentää huomattavasti työstä aiheutuvaa stressiä ja lisää työssä viihtymistä. Huumorilla tuodaan myös työyhteisön osapuolia lähemmäksi toisiaan. Vaikka jokaisesta työntekijästä ei olisikaan työpaikan hauskuuttajaksi, on yhtä tärkeää olla myös huumoria vastaanottava osapuoli ja elää hauskuuden hetkessä mukana. Huumorin ja hauskuuttamisen on kuitenkin syytä pysyä hyvän maun rajoissa. Huumorin ei saa antaa mennä henkilökohtaisuuksiin ja samalla on myös hyvä pitää huoli, ettei hauskuuttamisella yritetä nostaa itseänsä muiden yläpuolelle huomion kohteeksi. Tärkeää on osata nauraa itselleen, ja kohdistaa myös itsensä huumorin kohteeksi. (Furman & Ahola 2002, 34–38; Holopainen 2015.)

3.2 Yrityksen sisäinen viestintä

Yrityksen sisällä tapahtuva viestintä on elintärkeä osa toimivaa organisaatiota ja työntekijöiden työhyvinvointia. Kommunikaation tulee toimia niin esimiesten ja alaisten, kuin myös työntekijöiden välillä. Tietyissä tapauksissa on haastavaa löytää juuri se oikea kommunikaatioväline henkilöstön välillä. Joissain tilanteissa tiedonkulkuvälineenä toimii sähköinen tai kirjallinen tiedote, kun taas toisissa tapauksissa suullinen tiedottaminen osoittautuu parhaaksi kanavaksi. Tärkeintä on kuitenkin, että tiedottamista ja viestintää tapahtuu jokapäiväisellä tasolla. Viestinnän puute voi aiheuttaa työntekijöissä ahdistusta, mikä pidemmällä aikavälillä saattaa aiheuttaa esimerkiksi työsuhteen purkamisen. (MerjaHoo 2013.)

Yrityksen sisällä tapahtuva viestintä ei ole pelkkää tiedottamista, vaan sen merkitys on paljon moninaisempaa. Viestintään liittyy tiedottamisen lisäksi erilaiset tavat keskustella esille nousseista asioista, kuten uusista käytännöistä tai vanhojen käytäntöjen kehittämisestä. Lisäksi työntekijöiden ja esimiesten välinen kommunikointi jokapäiväisessä työnteossa liittyy vahvasti sisäiseen viestintään, esimerkiksi palautteen antamisen ja kysymisen merkeissä. Viestinnässä työhyvinvointia edistävä kommunikointi voi olla kasvokkain tapahtuvan kommunikoinnin lisäksi toimivaa perehdyttämistä. Perehdyttäminen luo pohjan ammattimaiselle työsuhteelle ja tuo turvallisuuden tunnetta uuteen työpaikkaan astuvalle työntekijälle. Perehdyttämisen tulee tapahtua käytännön tasolla henkilökohtaisesti opastettuna, sillä pelkkä kirjallinen tiedote ei riitä tiedonannoksi uudelle työntekijälle. Oikein toteutettu perehdyttäminen

edesauttaa työsuhteen pitkäkestoisuutta, sillä ilman perehdytystä työntekijän on vaikea päästä työn arkeen kiinni ja näin ollen työsuhde saattaa purkautua ennenaikaisesti. (Tervahartiala 2013.)

Yrityksellä tulee olla selkeä strategia sisäisen viestinnän ja tiedottamisen suhteen. Näin ollen pystytään välttymään työntekijöiden turhilta omilta oletuksilta, jotka saattavat aiheuttaa hallaa työyhteisöön. Yhteiset pelisäännöt viestinnän suhteen on tärkeää olla tiedossa koko organisaation keskuudessa. Yrityksen työntekijöillä voi olla oma kommunikointikanava esimerkiksi sosiaalisen median kautta, mutta on ensiarvoisen tärkeää, että myös esimiehillä on pääsy yleisten asioiden tiedottamiseen käytettäviin kanaviin. Tällä tavoin pystytään välttymään mahdollisilta epäasiallisilta kommenteilta sekä huhuolettamuksilta, jotka saattavat pahimmassa tapauksessa myrkyttää koko työyhteisön ilmapiirin. (Salonen 2006.)

3.3 Ihmissuhteet työpaikalla

Yrityksessä työntekijät ovat menestyksen ja hyvinvoivan työyhteisön avaintekijöitä. Työyhteisöt ovat usein hyvinkin tiiviitä ja siksi onkin tärkeää, että työpaikan ihmissuhteet ovat kunnossa ja työntekijöiden väliset kemiat ovat toimivat. Työpaikan ihmissuhteisiin ja toimivaan kemiaan vaikuttaa monta huomioonotettavaa tekijää. Kun kemiat ja ihmissuhteet ovat kunnossa, edistää se huomattavasti työyhteisön työhyvinvointia ja jaksamista työssä. (Valtiokonttori 2012.)

Työntekijöiden ihmissuhteisiin vaikuttaa huomattavasti erilaiset elämäntilanteet. Työyhteisöissä voi olla useissa eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä koskien esimerkiksi ikää, perhettä tai parisuhdetilannetta. Nämä osa-alueet voivat luoda työyhteisössä näkyviä ongelmatilanteita, jotka vaikuttavat paitsi työntekijän omaan jaksamiseen, samalla myös koko työyhteisön ilmapiiriin. Ikäerot voivat tuoda työntekijöiden välille arvojärjestyksen hyväksymisen vaikeutta. Vanhempi työntekijä saattaa kokea uuden nuoremman työntekijän uhkaksi omalle työlleen. Vastaavasti nuorempi työntekijä ei välttämättä ymmärrä vanhemman työntekijän kamppailua, esimerkiksi käynnissä olevan henkilökohtaisen elämäntilanteen kriisin kanssa. (Kaivola 2003, 23.)

Monesti puhutaan siitä, että työpaikka ei ole oikea paikka yksityisasioiden selvittämiseen. Tämä on kuitenkin harhaluuloinen käsitys, sillä osallistumalla pienelläkin eleellä toisen ihmisen arjen ongelmiin pystytään edistämään toimivan työyhteisön kemioita. Ihminen viettää suuren osan ajastaan osana työyhteisöä. On inhimillistä että työyhteisö osallistuu myös arjen ongelmiin kuuntelemalla, jos työntekijä kokee tarpeelliseksi avautua henkilökohtaisista asioistaan. Parhaimmillaan toimivassa työyhteisössä löytyy rohkeutta ohjata ihmistä hakemaan mahdollisesti ammattilaisen apua ongelmiin, kun omat neuvot eivät riitä. Toki on tärkeää osata erottaa oikeat hetket omista asioistaan avautumiseen siten, että se ei vaikuta työntekoon. Jokaisella työntekijällä on oikeus päättää itse, kuinka paljon haluaa antaa omista yksityisasiastaan ilmi työpaikalla. Tällä tavoin elämä ei pyöri pelkästään työyhteisön ympärillä, kun osataan erottaa henkilökohtainen elämä työyhteisöstä. Tasapaino löytyy kun työyhteisön jäsenet voivat luottaa toisiinsa. Henkilökohtaisia asioita voidaan tuoda ilmi ja tarvittaessa ollaan myös valmiita antamaan tukea vastapainoksi. (Kaivola 2003, 23–26.)

Ihmissuhteiden ja positiivisen kemian edistämiseksi työpaikalla vaaditaan jokaisen työntekijän panostusta. Avoimuuden ja oman asenteen merkitys on ensiarvoisen tärkeää. Hyvin usein tulee työyhteisössä vastaan tilanteita, joissa työntekijät ovat tyytymättömiä tiettyihin käytäntöihin, mutta he pitävät tiedon mieluummin itsellään tai vaihtoehtoisesti asioita voidaan puida pienemmissä ryhmissä. Tämä sulkeutuneisuus aiheuttaa pahimmassa tapauksessa eripuraa työntekijöiden välille ja jakaa työntekijöitä pienempiin kuppikuntiin. Kun asioista ei puhuta suoraan, saattaa totuus vääristyä ja työntekijät voivat tehdä omia johtopäätöksiä ilman, että ongelmaan yritetään saada vastausta. Tämän vuoksi esimiesten ja alaisten välinen kommunikaatio on oleellinen osa toimivan kemian edesauttamiseksi. Palautteen antaminen ja asioiden esillenostaminen kuuluu yhtä lailla alaisille kuin esimiehellekin. Asioihin ei voida saada ratkaisua, jos ei ongelmaa uskalleta nostaa esille. (Kaivola 2003, 37.)

3.4 Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä

Esimiehen läsnäololla ja johtamisella on merkittävä rooli työyhteisön työhyvinvoinnin edistäjänä. Hyvällä ja ammattitaitoisella johtamisella edesautetaan toimivaa ja hyvinvoivaa työyhteisöä. Liian ankarat ja puutteelliset johtotaidot voivat myrkyttää ilmapiiriä ja näin ollen luoda huonovointisen työyhteisön. Esimiehille voi usein olla haasteellista löytää tasapaino inhimillisen, mutta samalla tulosta tuottavan johtamisen välillä. Jokainen työyhteisö ja sen jäsen on erilainen ja asioiden käsittelylle ei välttämättä heti löydetä tapaa, joka toimii kaikille sopivalla tavalla. (Juuti & Vesterinen 2006, 77–80.)

Monessa työyhteisössä pahoinvointia aiheuttaa stressistä aiheutuva työuupumus. Juuti & Vesterinen (2006, 81.) määrittelevät työuupumuksen työstä aiheutuvaksi, pidempään kehittyneeksi stressioireyhtymäksi, johon liittyy työntekijän psyykkinen ja fyysinen väsymys. Lisäksi työuupumukseen liittyy työmotivaation lasku ja oman ammattitaidon arvostamisen väheneminen. Työuupumus oireilee usein siten, että pidemmät vapaat ja lomajaksot eivät enää riitä työntekijän voimavarojen palautumiseen. Työntekijä voi miettiä itse uusiksi omia elämänarvojaan työuupumuksen ehkäisemiseksi. On erittäin tärkeää, että esimies puuttuu asiaan ajoissa huomatessaan työntekijän voivan huonosti. Esimies voi tarjota omaa tukeaan tai tarvittaessa ohjata huonosti voivan työntekijän ammattiavun pariin, kuten esimerkiksi työterveyshuollon piiriin. (Juuti & Vesterinen 2006, 81–83.)

Esimiehen tärkein rooli, työhyvinvoinnin edistäjänä, on olla roolimalli työntekijöilleen. Hyvä johtamismalli lähtee alaisten huomioonottamisesta, suunnan näyttämisestä ja luottamuksen osoittamisesta työntekijöitä kohtaan. Alaisten huomioonottamiseen liittyy esimerkiksi varhaisen puuttumisen malli. Esimiehen tulee puuttua mahdolliseen työpaikkakiusaamiseen tai muuhun häirintään mahdollisimman pian, ennen kuin tilanne ehtii myrkyttää työyhteisöä ja vahingoittaa työntekijöitä. Haasteen puuttumiseen voi tuoda asian henkilökohtaisuus. Kaikki työntekijät eivät välttämättä halua avautua kiusaamistilanteesta, sillä asia on usein hyvin tulenarka. Esimiehellä on kuitenkin lainmukainen velvollisuus puuttua tilanteeseen ja kuunnella molempia osapuolia. (Juuti & Vesterinen 2006, 84–85; Terävä & Mäkelä-Pusa 2011.)

Hyvän työilmapiirin edistämiseksi esimiehen tulee ottaa johtamisessaan ihmislähtöisen johtamisen malli. Tämä tarkoittaa esimerkiksi avoimuuden ja suunnan näyttämisen taitoa. Keskusteleva esimies ottaa alaisensa huomioon ja antaa tilaa työntekijöiden ehdotuksille työilmapiirin ja työnteon tuottavuuden edesauttamiseksi. Hyvä esimies huolehtii työntekijöiden perehdyttämisen sujuvuudesta työhönottamisen yhteydessä, joko hoitamalla perehdyttämisen itse tai vaihtoehtoisesti siirtämällä vastuun luotettavalle alaiselle. Huolehtimalla parhaasta mahdollisesta perehdyttämisestä, voi esimies luoda työntekijälle turvallisuuden tunteen ja mahdollisen menestyksen tulevaisuudessa työssään. Perehdyttämällä edesautetaan myös työpaikan toimivia kemioita työntekijöiden välillä. Kun perehdytys on ollut toimiva, säästytään stressaavalta samojen asioiden toistamiselta useaan kertaan. (Juuti & Vesterinen 2006, 85.)

Työntekijöiden palkitsemisella on todettu olevan suuri merkitys työntekijöiden työhyvinvoinnin edistäjänä. Esimiehen tulee taata alaiselleen työnkuvaa ja osaamista vastaava palkanmaksu, mutta pelkkä työhön kuuluva palkka ei välttämättä riitä edistämään työhyvinvointia. Usein onkin niin, että rahalla ei ole suurin merkitys työnteossa. Esimieheltä saatu tunnustus tasaisin väliajoin auttaa työntekijää jaksamaan arjen työnteon keskellä. Tunnustuksena voi olla esimerkiksi välitön positiivinen palaute, kun se on ollut aiheellista. Kiittäminen ja kehuminen edistävät työhyvinvointia oikeassa määrin toteutettuna. Liikoihin kehuihin voi turtua, mutta oikeassa määrin annettuna positiivinen palaute kohottaa työntekijöiden työmotivaatioita ja lisää kunnioitusta esimiehiä kohtaan. Samalla kun positiivinen palaute voidaan antaa välittömästi ja mahdollisesti muidenkin työntekijöiden kuullen, tulee negatiivisen palautteen antamiseen kiinnittää erityishuomiota. Palautteen antamisen tilanne tulee aina olla kahdenkeskeinen, ja on varottava henkilökohtaisuuksiin menemistä. Hyvinvointia edistävä esimies osaa antaa negatiivisen palautteen rakentavasti ja antaa asianomaiselle työntekijälle mahdollisuuden kertoa oman kantansa. On tärkeää löytää asiallisesti yhdessä ratkaisu mahdollisten toimintatapojen muuttamiseksi ja tilanteen korjaamiseksi. (Kaistila.)

Kun puhutaan esimiehen roolista työhyvinvoinnin edistäjänä, on hyvä muistaa, että esimieskin on vain ihminen. Kaikkea vastuuta ei voi pitää itsellään ja samalla tulee huolehtia siitä, että työyhteisön langat pysyvät esimiehen omissa käsissä. Hyvä esimies osaa myös itse jakaa paineitaan tarvittaessa ylemmälle esimiehelle tai vaihtoehtoisesti

työterveyspalvelua hyödyksi käyttäen. Lisäksi vastuun jakaminen alaisille on suuri helpotus omalle työtaakalle. Samalla kun esimies keventää omaa työtaakkaansa delegoimalla vastuuta, osoittaa se kunnioitusta ja luottamusta alaisia kohtaan. Esimiehen täytyy myös alaistensa lailla erottaa työ vapaa-ajasta. Se voi olla hankalaa, jos kyseessä on oma yritys, mutta vapaa-ajan erottaminen edistää myös yhtä lailla esimiehen työhyvinvointia ja näin ollen edesauttaa omaa ja koko työyhteisönkin jaksamista. Paineiden purkaminen ei kuulu työpaikalle, vaan sitä varten on myös esimiehellä työntekijän tavoin hyvä olla työelämän ulkopuolisia harrastuksia ja ihmissuhteita. (Kaistila.)

3.5 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvoinnin aktiivinen kehittäminen on tarpeellista jokaisessa työyhteisössä. Jokaisen työyhteisön jäsenen osallistuminen kehittämisprosessiin on äärimmäisen tärkeää, jotta voidaan luoda jatkuvaa työhyvinvointia. Kun halutaan lähteä kehittämään työhyvinvointia, tulee lähtökohdat olla selkeästi kartoitettuna, ja näin ollen pystytään luomaan selkeä suunta kehitettävälle osa-alueille. Tämänhetkisten kehitettävien osa-alueiden lisäksi tulee katsoa myös tulevaisuuteen ja miettiä asioita, jotka tulisi ottaa huomioon myös pitkällä tähtäimellä. Esimerkkinä voi olla työturvallisuudessa tehtävät muutokset ja niiden vaikutus tulevaisuuden työskentelyssä. Ei siis riitä, että paikallistetaan ongelma, vaan muutoksien eteen on myös tehtävä selkeä suunnitelma ja kaikkien osapuolten tulee olla valmiita kehittämään yhdessä ratkaisuja ongelmien korjaamiseksi. (Työturvallisuuskeskus.)

Kehityskeskustelut voivat oikeaoppisesti toteutettuna olla mainio tapa kehittää työpaikan työhyvinvointia. Kun kehityskeskustelut tehdään asianmukaisella tavalla, saavat ne aikaan kehitystoimenpiteitä työskentelytavoissa, työpaikan sisäisessä viestinnässä, ja lisäksi ne ovat oiva tapa ilmapiirin puhdistamiseen. Kehityskeskusteluiden haittapuolena saattaa olla sulkeutuneisuus ja negatiivinen asenne, pahimmillaan vaikutuksena on ilmapiirin myrkyttyminen ja ongelmien hautaaminen kehityskeskusteluiden tuloksettomuuden vuoksi. Kehityskeskustelu vaatii siis avoimuutta ja halua osallistua molemmilta osapuolilta. (Aarnikoivu 2011, 11.)

Esimiehen ja alaisen välisessä kehityskeskustelussa avainasemassa on molempien osapuolten välinen luottamus. Luottamuksen syntymisessä ongelmia saattaa aiheutua esimiehen ja alaisen välisen vallan eroavaisuudesta. Aarnikoivun (2011, 19) mukaan esimiehen on helpompi luottaa alaiseen valta-aseman vuoksi ja näin ollen alainen saattaa olla vähemmän luottavainen. Esimiehellä on enemmän tietoa alaisensa toimintatavoista ja jokapäiväisestä työskentelystä, kuin päinvastaisesti alaisella esimiehestään. Työntekijällä on mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia työyhteisön toimintatapoihin, mutta vain vähän valtaa lopulliseen päätöksentekoon. Luottamuksen syntymisen vuoksi alaisen täytyy kuitenkin esimiehen lailla osallistua luottamussuhteen luomiseen olemalla sosiaalisesti aktiivinen sekä tuomalla rohkeasti esiin kehitettäviä osa-alueita työyhteisössä. Vastaavasti esimiehen täytyy olla vastaanottavainen työntekijöiden kommunikaatiolle, jolloin saadaan aikaan toimivaa vuorovaikutusta. (Aarnikoivu 2011, 19–22.)

Esimiehen ja alaisen välinen luottamuksellinen kehityskeskustelu olisi hyvä toteuttaa yrityksessä vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskustelu ei ole spontaani keskustelutilanne, vaan siihen vaaditaan molempien osapuolten huolellista valmistautumista sopimalla ajankohta hyvissä ajoin etukäteen. Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän toimintaa yrityksessä, sekä mahdollisesti ennalta asetettujen tavoitteiden täyttymistä työskentelyssä. Tavoitteena on kartoittaa työntekijän omaa henkilökohtaista osaamista ja sen kehittämistä tulevaisuutta silmälläpitäen. Esille nostetaan kunkin työntekijän henkilökohtaiset vahvuudet ja kehittämistä vaativat osa-alueet. Kehityskeskustelu on erinomainen mahdollisuus työntekijälle saada äänensä kuuluviin ja tuoda omaa osaamistaan esille suullisesti. (Aarnikoivu 2011, 73–75.)

Kehityskeskustelu on hyvä oppimisen paikka työntekijän lisäksi myös esimiehelle. Keskustelun ideana on, esimiehen alaiselle antaman palautteen lisäksi, tuoda esille myös positiivista ja kehittävää palautetta esimiehen toimintaa koskien. Tällä tavoin myös esimies pääsee alaisensa lailla tutkiskelemaan omia toimintatapojaan ja kehittämään niitä. Kehityskeskustelun päätteeksi luodaan tavoitteet tulevaisuuden työskentelyyn ja niitä käydään jälleen läpi seuraavassa keskustelussa, jolloin nähdään, onko kehitystä työskentelyssä tapahtunut. (Aarnikoivu 2011, 73–78.)

Henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden lisäksi työhyvinvointia voidaan kehittää työn ulkopuolella tapahtuvan yhteisen virkistystoiminnan avulla. Virkistystoiminta edistää niin henkistä, kuin fyysistä työhyvinvointia ja luo yhteenkuuluvuutta työyhteisöön. Yhteisiä aktiviteettipäiviä olisi hyvä järjestää tasaisin väliajoin. Usein kuitenkin haastetta tähän voi tuoda se, ettei yrityksen toimintaa voida keskeyttää siten, että kaikki pääsisivät paikalle. Tämän vuoksi olisi hyvä toteuttaa virkistystoimintaa esimerkiksi porrastetusti, jakamalla osallistuvat henkilöt tiettyyn ryhmäkokoon. Pääasia on kuitenkin yhdessä tekemisen tuottama ilo, ei niinkään ryhmän koko. (Mani Consulting Oy.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin Pizzeria Napolissa. Toisena tutkimusongelmana oli työpaikan työhyvinvoinnin kehittäminen. Tutkimus oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelminä käytettiin taustaselvityksen lisäksi teemahaastattelua. Kvalitatiivinen tutkimustapa oli tutkimukselle otollisin, sillä aiheeseen liittyy paljon tulkinnanvaraisuutta vastaajien puolelta, niin äänenpainojen kuin eleidenkin suhteen. Pelkällä paperikyselyllä ei saada tarkkaa osviittaa vastauksista ja niiden tarkoituserästä. Tämän vuoksi ihmisläheinen lähestymistapa, teemahaastattelun avulla, oli oivallinen tapa selvittää Pizzeria Napolin työntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa.

Teemahaastattelu toimii hyvänä haastattelumetodina, sillä haastattelun rakenne on melko vapaamuotoinen, eikä ohjaa vastaajaa tiettyihin vastuksiin yksityiskohtaisten kysymyksien avulla. Kysymykset rakentuivat tärkeiksi havaittujen teemojen ympärille, ja täten kysymyksissä on paljon tulkinnanvaraa, jolloin vastaajat voivat vastata kysymyksiin parhaaksi katsomallaan tavalla, ilman että heitä johdatetaan vastaamaan tietyn kaavan mukaan. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelu toteutettiin puolistrukturoituna menetelmänä, jolloin teemat ja kysymykset olivat kaikille vastaajille samat, mutta järjestys saattoi elää tilanteen ja haastattelun kulun mukaan. (KvaliMOTV; Hirsijärvi & Hurme 2001, 47–48.)

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta varten Napolin työntekijöille tehtiin kesällä 2016 taustaselvitys, johon vastaamalla he saivat arvioida työpaikalla vallitsevaa työilmapiiriä (liite1). Vastausaikaa työntekijöille annettiin kolme viikkoa. Taustaselvityksessä haluttiin nostattaa esille työilmapiirin lisäksi mahdollisia toiveita työpaikalla järjestettävän virkistystoiminnan suhteen. Jokaisen vastaajan pyydettiin kertomaan vapaamuotoisesti kolme hyvää, sekä kolme kehitettävää puolta tämänhetkisessä työilmapiirissä. Lisäksi selvityksessä tiedusteltiin työntekijöiden mielipidettä siihen, onko työhyvinvointikartoituksen

tekeminen tarpeellista. Taustaselvitys tehtiin tällä hetkellä yli vuoden työsuhteessa olleille työntekijöille. Selvityksen tavoitteena oli luoda katsaus Napolin työntekijöiden työmotivaatiosta ja hyvinvoinnista. Työntekijöille annettiin mahdollisuus vastata kirjalliseen selvitykseen täysin anonyymisti tai vaihtoehtoisesti omalla nimellään, mahdollisten jatkohaastattelujen vuoksi. Taustaselvitykseen saatiin kaiken kaikkiaan 13 vastausta 14:stä, joten otanta oli riittävä jatkojalostettavaksi.

Työntekijöille tehdystä taustaselvityksestä saadut vastaukset koottiin yhteen, jonka jälkeen esille nousseet huomiot käytiin läpi esimiesten kanssa. Keskustelu oli vapaamuotoista ja esimiehillä oli tässä kohtaa mahdollisuus ottaa kantaa esille nousseisiin asioihin. He kommentoivat omia näkemyksiään tämänhetkisestä työhyvinvoinnin tilanteesta ja omasta mielestään kehitettävistä osa-alueista. Esimiesten kanssa käydyn keskustelun jälkeen vastaukset koottiin yhteen ja mukaan liitettiin myös heidän kommenttinsa.

Tämän jälkeen lähdettiin rakentamaan teoriaan, taustaselvitykseen ja esimiesten kommentteihin peilautuvaa teemahaastattelua. Teemahaastattelussa haastateltiin henkilökohtaisesti niitä työntekijöitä, jotka olivat kesällä toteutetun kyselyyn vastaamisen yhteydessä olleet vapaaehtoisia osallistumaan teemahaastatteluun. Teemahaastattelun tarkoituksena oli paneutua tarkemmin työhyvinvointiin liittyviin teemoihin, jolloin haastateltavilta saatiin yksityiskohtaisempaa tietoa, liittyen heidän näkemyksiinsä työhyvinvointia koskien. Teemahaastattelussa esille nostetut teemat olivat henkinen ja fyysinen työhyvinvointi, työilmapiiri, sisäinen viestintä, esimies työhyvinvoinnin edistäjänä, sekä työhyvinvoinnin kehittäminen. Näiden teemojen ympärille rakennettiin kutakin osa-aluetta koskevia kysymyksiä haastateltavia varten (liite2). Haastattelut toteutettiin sovittuna ajankohtana kuuden vapaaehtoisen työntekijän kanssa, nimettömänä nauhoitettuna.

Haastatteluiden pohjalta koottiin sisällönanalyysin avulla kokonaisvaltainen paketti vastauksista, joiden perusteella voitiin analysoida tämänhetkistä työhyvinvoinnin tilannetta Pizzeria Napolissa. Sisällönanalyysin rakenne koostui seuraavasti: Teemahaastatteluiden jälkeen aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin sanasta sanaan puhtaaksi. Litteroinnin jälkeen aineistoa alettiin koodata poimimalla materiaaleista vastaajien keskuudessa esille nousseita yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Lisäksi aineistosta etsittiin haluttuja suoria lainauksia raporttia varten. Koodaamisen jälkeen

aineistoa pelkistettiin eli redusoitiin. Redusoinnin avulla aineistoa saatiin tiivistettyä lähemmäksi viimeistä raportoinnin muotoa, karsimalla ylimääräiset tutkimukseen liittymättömät asiat materiaalista. (Tampereen teknillinen yliopisto.)

Aineiston pelkistämisen jälkeen teemojen osa-alueita luokiteltiin (taulukko 1). Luokitteluun sisältyi pelkistetyin ilmauksen muuntaminen ala- ja yläluokiksi. Värikoodauksessa vihreä edustaa yhtenäisiä huomioita ja punainen eroavaisuuksia. Esimerkkitaulukossa teemana on työpaikan tarjoamat fyysisen työhyvinvoinnin edistäjät. Pelkistetyistä ilmaisuista siis tiivistettiin johtopäätös alaluokittelun kautta yläluokaksi, jonka jälkeen pystyttiin lähteä käsitteellistämään kutakin teemaa raportoinnin muotoon.

TAULUKKO 1. Esimerkki sisällönanalyysin luokittelusta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Liikunta- ja kulttuurisetelit Kuntosali Työterveys Virkkarit	Työntekijät tiedostavat liikuntaseteleiden ja kuntosalin tuomat edut Työterveyden ja virkistystoiminnan merkitys nousi esiin vain yhdellä haastateltavalla	Työntekijät tiedostavat, että työpaikka tarjoaa vaihtoehtoisia etuja fyysisen työhyvinvoinnin edistämiseksi

5 TUTKIMUSTULOKSET

Henkiseen työhyvinvointiin liittyvät osa-alueet ovat Pizzeria Napolin työntekijöiden mielestä monien asioiden summa. Lähes poikkeuksetta työntekijöiltä löytyy selvää arvostusta ja ylpeyttä ammattiaan kohtaan. Heidän mielestään työskentely alalla kehittää henkistä ja fyysistä jaksamista sekä omaa luontevuutta. Arvostusta ammattikuntaa kohtaan lisää Napolissa vallitseva jatkuva kiire, ja osa haastateltavista onkin sitä mieltä, että tämä kiireellisyys kehittää heitä. Haastateltavien mukaan heitä motivoi työssään asiakkaat ja heiltä saatu välitön palaute. Tärkeimpänä motivaattoreina he pitävät kuitenkin hyvää työyhteisöä, johon kuuluu hyvät työskentelyolosuhteet, mukavat työkaverit ja puhdas ilmapiiri työntekijöiden keskuudessa.

Tarjoilijan ammatti on kyllä semmoinen, että sitä pitääkin arvostaa, koska se on henkisesti ja fyysisesti erittäin rankkaa. Arvostan kyllä siis tosi paljon ammattia.

Se motivoi työskentelemään, kun on tarpeeksi työntekijöitä työvuorossa. Se vaikuttaa tosi paljon sekä henkisesti, että fyysisesti omaan hyvinvointiin.

Työntekijät kokevat yhtä poikkeusta lukuunottamatta tuovansa osaamista työyhteisöön. Suurimpana tekijänä on ammattiosaamiseen liittyvä tieto-taito sekä nopea toiminta kiireisessä ympäristössä. Haastatteluista nousee esiin myös oman luonteen merkitys työyhteisössä. Pirteällä asenteella ja sympaattisella olemisella he tuovat oman osansa toimivaan työyhteisöön. Jokainen haastateltava tuntee hallitsevansa työnsä vähintäänkin hyvin. Ammatissa on mahdollisuus kehittää itseään, ja toiset osa-alueet saattavat olla toisia paremmin hallussa, mutta loppujen lopuksi kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että työskentely on sujuvaa, myös paineen alla.

Kyllä tottakai aina voi niinkun lisää oppia, mut semmonen ns. perus hyvä tarjoilijan duunipuoli, niin mun mielestä sujuu aika hyvin!...Niin jotenkin koen ainakin, että osaan silleen niinkun hyvin hallinnoida sitä pakettia siinä. Että ei lähe räjähtään käsiin!(Naurahdus)

No sillain omana vahvuutena pidän sitä miten tuolla kiireessä ja stressissä sillain toimii, ja parhaimmillaankin on silloin kun on kiire ja nimenomaan stressin alla. Silloin pysyy homma kaikista parhaiten kasassa.

Perehdytyksen ja tuen saaminen, työskentelyn jo pidempäänkin jatkuneena, on haastateltavien mielestä hyvin tärkeää henkisen työhyvinvoinnin edistämiseksi. Suurin osa vastaajista kokee oman perehdytyksensä olleen aikoinaan hyvinkin puutteellinen tai sitä ei ollut juuri ollenkaan. Nykyään perehdytyksessä ollaan menty jo hieman parempaan suuntaan, mutta parannettavaa on yhä, sillä haastateltavien mielestä on tärkeää, että perehdytys on selkeää ja tiettyä kaavaa noudattavaa. Nykyään työntekijät kokevat saavansa suurimmaksi osaksi tukea työyhteisössä. He ovat sitä mieltä, että he saavat apua kysymällä. Joskus osalla kuitenkin on tunne, että apua saa riippuen siitä, keneltä kysyy.

Kuitenkin nyt koen, että tiedän tuolta aika hyvin melkein kaikki, mutta on siellä tietenkin vieläkin sellaisia asioita näin pidemmänkin ajan jälkeen, mitä minä en osaa. Mutta kyl mä uskon että niihin sitten saa opastusta, kun semmonen tulee vastaan.

Noh, en koe hirveästi saavani hyvää tukea, ainakaan ajoittain (naurahdus). Että, että niinkun välillä on semmoinen olo, ettei uskalla kysyä.

Fyysiseen työhyvinvointiin liittyvät tekijät ovat haastateltavien mukaan suurena kehittämisen kohteena Napolissa. Kun työntekijöiltä tiedusteltiin työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyviä huomioita, nousevat hyvin samankaltaiset vastaukset pinnalle. Suuri osa vastaajista ei koe, että olisivat saaneet opastusta työturvallisuuteen tai ergonomiaan työsuhteensa aikana. Osa vastaajista on sitä mieltä, että ergonomia on jokaisen itsensä vastuulla, kun mietitään esimerkiksi raskaiden asioiden nostamista ja kuljettamista. Kaksi haastateltavaa toivoisi parempia Napolin olosuhteissa työskentelyyn tarkoitettuja kenkiä, mikä parantaisi samalla huomattavasti niin ergonomiaa kuin työturvallisuuttakin.

Ja tuolla on välillä tosi huono ilmanlaatu, niin siihen pitäisi löytää joku ratkaisu, koska se vaikuttaa niin paljon tuolla työskentelyyn.

Parantamisen aihetta olis siinä puolella kyllä. Et kyl sen nyt huomaa pelkästään siinä, kuinka paljon tuolla on niitä selkävammaisia ja kaikkennäköisiä vammoja kaikilla koko ajan.

Kivaa että ne tarjoo työkengät tuolla kyllä, mut mullakin on ne Crocsit, vai mitkä ne olikaan, niin vois olla vähän kestävämpiä. Mullakin menny niitä rikki ja vaikuttaa ne kengät tosi paljon siihen jaksamiseen.

Napolin haastatellut työntekijät tiedostavat, että työpaikan kautta on tarjolla erilaisia fyysisen työhyvinvoinnin edistäjiä. Lähes kaikki muistavat mahdollisuuden liikunta- ja kulttuuriseteleihin, joiden avulla he voivat käyttää esimerkiksi hierontapalveluita. Lisäksi mahdollisuus kuntosalilla käyntiin alennettuun hintaan, on todettu hyvinvointia edistäväksi asiaksi. Ainoastaan yksi vastaajista mainitsee tuloksissa työterveyden merkityksen fyysisessä työhyvinvoinnissa. Yksi haastateltava korostaa myös työtä itsessään hyvänä arkiliikuntana ja urheilusuorituksena, varsinkin kiireisinä työpäivinä.

Mutta tota, kyllähän just toi et niitä tarjotaan, niin et pitäis sit ehkä ite vähän tehäkin kans jotain sen eteen. Sitä että olis vähän parempi kunto ja jaksais huomattavasti tuolla paremmin.

Työilmapiiriä koskevat kysymykset saivat aikaan haastateltavilta paljon rakentavia vastauksia. Työntekijöiden mielestä suurimmat vaikuttajat työilmapiirin luomisessa ovat yleisellä tasolla mietittynä työntekijät. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että kun työntekijöiden välinen kommunikointi ja yhteistyö toimii, luo se edellytykset kitkattomalle työilmapiirille. Ammattitaitoisilla esimiehillä on myös suuri osa positiivisen työilmapiirin luomisessa. Esimiesten tyyli tuoda asioita esille sekä vastaanottavaisuus ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita.

No semmonen, et on niinkun semmosii samanhenkisiä ihmisiä, että on samat tavoitteet.

Ja aina niinkun esimiehellä on se, et kenen kaa saat sen ensimmäisen tatsin siihen hommaan. Niin se vaikuttaa, et miten ne ottaa sut vastaan ja miten ne niinkun on sun kaa.

Itse Napolin työilmapiiriä tarkasteltaessa, vastaukset ovat kaksijakoisia. Ilmapiiri työpaikalla vaikuttaa päällisin puolin hyvältä, mutta myös parannettavaa olisi. Moni nostaa esille vastauksissaan, kuinka hyvin ravintolan työntekijät tulevat toimeen kutakuinkin kaikkien kanssa, mutta suorapuheisuutta ja tasapuolisuutta toistensa kohtelussa toivottaisiin. Lisäksi yhden haastateltavan vastauksesta nousee ilmi se, kuinka asioita saatetaan lähestyä negatiivisella tavalla, kun tapahtuu esimerkiksi tahaton virhe työskentelyssä. Haastateltavat voivat omasta mielestään vaikuttaa työilmapiiriin olemalla rehellisiä toisilleen ja luomalla työyhteisöön positiivista asennetta. Työntekijöiden välillä vallitseva luottamus on avainasia hyvän työilmapiirin pohjustamiseen.

Siis tuolla on ihan mahtava porukka, se on niinkun se minkä takia oikeesti jaksaa käydä tuolla töissä, et se on se työporukka mikä tekee siinä sen mikä merkkää kaikista eniten.

No siis silleen hyvä, et tulee melkein kaikki työntekijät toimeen keskenään, et se on siis pääosin hyvä, mutta kehitettävääkin olis. Esimerkiksi asioista vois puhua suoraan yleensä... Et ehkä niinkun sitä suoraan puhumista saisi olla enemmän...

Mut siis joo se et kaikki on rehellisiä toisilleen ja kaikkiin voi luottaa niin se on se juttu.

No ainakin jos silleen, että ottaa kaikki huomioon, et jos on esimerkiksi kauheen paha päivä, niin ei välttämättä tarvitse tartuttaa sitä. (Naurahdus)

Että pyrkis enemmänkin, tottakai siis aiheesta pitää aina sanoo, mut että enemmänkin semmonen niinkun erilainen lähestymistapa. Että enemmänkin niinkun kouluttavaan tyyliin yrittää ohjeistaa ihmisiä.

Sisäinen viestintä Pizzeria Napolissa on haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden mielestä suuri ongelma. Kaikki haastateltavat korostavat, että sisäisen viestinnän tiedottamisen kanavina on käytössä ilmoitustaululle laitettavat paperilaput, jotka jäävät monelta huomaamatta niiden runsauden ja hankalan nähtävyyden takia. Tähän vaikuttaa muun muassa jo esillä olevat ilmoitukset, jotka hautaavat alleen uudempia. Osan vastaajista mukaan lappu-infoaminen on hallitussa määrin hyvä asia, mutta ensisijaisesti pitäisi käyttää toisenlaista tiedottamista. Henkilökuntakokouksia toivottaisiin säännöllisemmin väliajoin.

Napolin työntekijöiden käytössä on myös yhteinen Whatsapp-ryhmä, jota haastateltavat kuvailevat toimivaksi, kunhan kaikki olisivat ryhmässä osallisena. Ryhmä on perustettu tiedottamiseen, mutta informaatio ei kulje sitä kautta tällä hetkellä juuri lainkaan. Suusta suuhun kulkevaan tiedottamiseen kaivataan myös parannusta, sillä muutaman haastateltavan mielestä tieto saattaa kulkeutua ainoastaan osan työntekijöistä tietoon.

Nooh..(Naurahdus)Paperilappuset. Taukuhuoneen seinällä. Paperilappuset juomatiskillä. Paperilappusia kaikkialla, lokeroissa, kaikkialla mahdollisissa paikoissa. Vaikka olisi myöskin yhteinen Whatsapp-ryhmä, mutta kun sinne harmillisen vähän tulee mitään semmoista yleistä infoa. Et kyllä kaikki vaan on niillä paperilapuilla.

Mun mielestä ilmoitustaulu ei oo semmoseen hyvä juttu, et se on täynnä lappuja ja sieltä saa sitten lukea. Kyllä tietty jotkut asiat siellä on hyvä mutta myös jotain muuta pitäis käyttää siihen tiedottamiseen.

Ne ei mee kaikille perille välttämättä kun ne on muiden lappusten alla.

Asiakaspalautteiden käsittelyä koskevat vastaukset noudattelevat vastaajilla melko yhtenäistä linjaa. Yksi vastaajista kokee harmilliseksi sen, ettei ole juurikaan päässyt näkemään minkälaisia palautteita ravintolaan tulee. Muiden mielestä ainoana väylänä toimii tässäkin tiedottamisessa ilmoitustaulu. Vastaajien mielestä on hyvä, että positiivisia palautteita julkaistaan ilmoitustaululla, mutta liian usein on ollut nähtävissä negatiivinen palaute, josta pahimmassa tapauksessa pystyy suoraan tunnistamaan tilanteessa osallisena olleen henkilön. Yhtenäisenä linjauksena toivotaan, että palautteet käsiteltäisiin henkilökohtaisesti, ja että myös positiivisia palautteita kerrotaisiin ääneen työntekijöille.

Mut sinne on laitettu myös niitä huonoja palautteita, siis joo sinne voi laittaa semmosen palautteen, mikä ei koske jotain tiettyä henkilöä, et semmoset tottakai! Mut jos se koskee jotain henkilöä ja on semmonen, josta kaikki voi päätellä kuka se on, niin semmosia sinne ei voi laittaa.

Jos tulee huonoa niin siitä tehdään iso numero, niinkun ehkä pitääkin tehdä mut sit niistä hyvistä ei tehdä ikinä.

...et yleensä jos tulee sähköpostilla tai niinkun henkilökohtaisesti jotain, niin kyllähän niitä sit katotaan ja yritetään mahdollisimman nopeesti aina niinkun parantaa niissä.

Työvuorojen muutoksia koskevat käytännöt jakavat vastaajien mielipiteet. Yksi vastaajista on sitä mieltä, että käytännöt toimivat selkeästi, kun taas toinen on sitä mieltä että käytäntöön on saatava muutosta. Muut haastateltavat ovat sitä mieltä että käytännöt toimisivat hyvin, jos niihin saataisiin selkeät ja pysyvät säännöt. Usean mielestä uudet säännöt hiipuvat lopulta ja tämä aiheuttaa epäselvyyttä sen suhteen, kuinka vaihdoksien suhteen tulisi toimia. Lisäksi vastauksista nousee ilmi toive siitä, ettei vuoroja mentäisi muuttelemaan omin päin listojen julkaisun jälkeen, kysymättä asianomaiselta lupaa.

No...Niin..(Naurahdus) Vähän vaihtelevasti kyllä, että tuntuu että säännöt vaihtuu koko ajan. Ja aina ei tiedä sitä mikä on sallittua ja mikä ei.

On se nyt niinkun parantunut, et ei oo semmosia et...Ei oo niin paljoo niitä vaihdoksia enää, et se on hyvä että ollaan puututtu, sillain että ei niitä alvariinsa voi vaihtaa.

Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä on teema, joka herättää tutkimukseen vastanneissa haastateltavissa paljon huomioita. Jokainen vastaaja näkee esimiehen vastuun työhyvinvoinnin edistämisessä suurimpana tekijänä. Työhyvinvointia edistävän esimiehen tulisi haastateltavien mielestä toimia roolimallina, huomioida työntekijöitä tasapuolisesti ja asiallisesti sekä luottaa siihen, että kukin hallitsee työnsä. Osalla vastaajista nousee esille luottamukseen liittyvät ongelmat.

Tulee vähän semmoinen olo, että kun mäkin oon jo pidempään ollu tuolla töissä, et ei oikeen luoteta sen vertaa että siivoon omat juttuni kunnolla.

Mutta kyllä se on sieltä esimiehen puolelta, et kyllä ne mun mielestä on ne kaikki tärkeimmät. Et ne antaa meille semmoset lähtökohdat ensinnäkin, et se työpaikka on niinkun hyvä olla. Semmonen niinkun, ei liian stressaava, ei liian painostava.

Haastateltavat nostavat vastauksissaan esiin ravintolan vastaavien työntekijöiden tärkeyden motivaation lähteenä. Vuorovastaavien positiivinen asenne ja joustavuus motivoi heitä työskentelemään ravintolassa. Esimiesten taholta suurin osa ei koe saavansa esimerkkiä. Raha ja satunnaiset bonukset herättävät kiitollisuuden tunnetta, mutta haastateltavien mielestä sanalliset kannustimet ovat rahaa motivoivampia tekijöitä työhyvinvoinnin edistämisessä. He kokevat saavansa kiitosta pienissä määrin, mutta toivoisivat sitä enemmän. Palautteen saaminen työstään sekä ajoittainen kannustus ja tukeminen henkilökohtaisella tasolla, ovat vastaajien mukaan suurimmat motivaation lähteet esimiehen taholta ja siihen toivotaan kehitystä Napolissa.

Just vaikka (nimi poistettu) on tosi pätevä työssään, niin kyllä se mua motivoi kun se tietää niin paljon kaikesta kaikkee. Itä haluankin sitä samaa ja oppia lisää.

Kyllähän niiltä siis myös hyviä vinkkejä tulee! Hyviäkin juttuja, hyviä ohjeita ja asioita. Mutta enemmän kuitenkin kaipais semmosta niinkun, ei nyt tsemppausta mut semmosta et "Olipas kova ilta, hienosti ootte jaksanut!" Et jotain tämmöstä, vähän sitä positiivista palautetta ois kiva kuulla välillä, asiakkaitten antamaa ja sit heiltä iteltäkin suoraan.

Et se niinkun tois siihen vähän sitä että auttais ja olis oikeesti tukeva ihminen, et esimiehen pitää mun mielestä olla semmonen et se on oikeesti yks työntekijöistä ja tämmösi.

Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii vastaajien mukaan omaa aktiivisuutta ja rohkeutta tarttua toimeen. Yhtenäisten linjausten puute työpaikalla on osa-alue joihin he voisivat itse tarttua ja etsiä kehitysehdotuksia. Myös oman asennoitumisen tärkeys työhyvinvoinnin edistämiseksi nousi yhdellä vastaajalla pääpointiksi. Lisäksi suorapuheisuuden ja toisten asiallisen kohtelemisen tärkeys työhyvinvoinnin edistämiseksi nostettiin tärkeäksi tekijäksi. Myös positiivinen asennoituminen työntekoon on, yhden haastateltavan mielestä, avainasia työhyvinvoinnin kehittämisessä. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että työntekijät voivat yhdessä vaikuttaa työhyvinvointiin järjestämällä itse yhteisiä illanviettoja vapaa-ajallaan, johon kaikki kykenevät olisivat tervetulleita.

Sehän on se et kun sitä yhdessäoloo on enemmän, niin se työilmapiiirikin kohentuu siinä.

...et jos joku tökkii, niin se olis varmaan se että vietettäis aikaa ja sit jos oikeesti on jotain, niin se pitää vaan niinkun ottaa esille.

Että tulee töihin sillain, yrittäis ainakin tulla sillain hyvillä mielin. Välillä kun itekkin tulee töihin niin ensimmäinen kommentti mitä kuulee on että "Ei hitto ihan hirvee päivä ollu!" Ehkä semmosen vois jättää poies.

Työhyvinvoinnin kehittämiseen haastateltavat toivovat esimiehiltään enemmän kanssakäymistä työntekijöiden kanssa. Tämä koskee niin virkistystoimintaa kuin työskentelyä. Työntekijät pitävät yhteistä virkistystoimintaa erittäin tärkeänä työhyvinvoinnin osa-alueena oman jaksamisen kannalta. Lisäksi toiveena on, että uusien asioiden tullessa muistettaisiin perehdyttää työntekijöitä perusteellisesti ja oltaisiin kärsivällisiä ohjeistuksessa.

Mä toivoisin, että joskus ois joku semmoinen vapaa-ajan tapahtuma, mihin kaikki pääsis osallistumaan.

Enemmän semmosta kanssakäymistä meijän kanssa, niin se tois siihen ehkä semmosta parempaa joo! (Naurahdus)

Kehityskeskusteluilla on yleisellä tasolla suuri merkitys työyhteisössä usean vastaajan mielestä. Osa haastateltavista ei osaa sanoa, ovatko vaikutukset positiivisia vai negatiivisia, sillä heillä ei ole kokemusta kehityskeskusteluista. Suurin osa kuitenkin pitää kehityskeskusteluita erittäin tärkeänä työhyvinvoinnin osa-alueena, sillä haastateltavien mielestä olisi tärkeää kuulla palautetta omasta työstään ja kehityksen kohteista työskentelyssä. Haastateltavat olisivat valmiita osallistumaan esimiehen ja alaisen välisiin kehityskeskusteluihin, joita pidettäisiin säännöllisin väliajoin.

...kehityskeskustelut vois kanssa ottaa, ne kuitenkin edistää niin paljon sitä työhyvinvointia. Ne pitäis kyllä ottaa tonne.

No mun mielestä se on vähän kakspiippunen juttu. Se voi olla ihan niinkun hyvässä mielessäkin kehittävä tapahtuma, mutta pahimmillaan se on sitten vaan semmoinen ahdistava kokemus.

Mutta ite olisin ihan valmis, mielenkiinnolla lähtisin kyllä semmoseen, koska itekin ihan varmasti on jotain kehitettävää myös minussa, muttakun ei mulle koskaan kerrota että mitä, niin turhaa se on siinä koittaa ite sitä keksiä, että mitä vois parantaa.

6 POHDINTA

Työhyvinvointi koskettaa jokaista työssäkäyvää ihmistä jokapäiväisellä tasolla. Työn aiheen valikoituminen koitui itselleni helpoksi, sillä olen aikaisemmin työskennellyt työyhteisöissä, joissa työhyvinvointia ei ole otettu huomioon lähestulkoon millään tavalla. Napolin työyhteisö on tiivis, joten tutkimuksen toteuttaminen yritykseen tuntui luonnolliselta ratkaisulta. Lisäksi päätöstä työn aiheesta tuki oma työsuhteeni ravintolaan. Tutkimuksen tekeminen alkoi jo kesällä 2016, jolloin tiedustelin ravintolan esimiehiltä, pitäisivätkö he työhyvinvointia koskevan tutkimuksen tekoa ravintolaan tarpeellisena. Omistajat olivat sitä mieltä että aihe oli mielenkiintoinen ja tutkimuksen tekemisestä olisi varmasti hyötyä tulevaisuudessa, kun lähdettäisiin kehittämään työhyvinvoinnin tilaa paremmaksi.

Työhyvinvointi on terminä hyvin laaja käsite ja siihen liittyviä osa-alueita löytyy lukuisasti. Halusin työssäni rajata teoriaosuuden osa-alueet käsittelemään niitä tekijöitä, joita pidin etenkin Napolin työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Alun perin tarkoituksena oli nostaa esille muun muassa erilaisia riskitekijöitä, koskien esimerkiksi häirintää työyhteisössä ja työpaikkakiusaamista. Nämä osa-alueet eivät kuitenkaan omasta mielestäni ole Napolin työhyvinvointiin liittyen suurimpia vaikuttajia. Lopulta teorian aihealueet rajautuivat henkisen ja fyysisen työhyvinvoinnin lisäksi toimivaan työyhteisöön vaikuttaviin tekijöihin ja esimiehen rooliin työhyvinvoinnin edistäjänä. Lopulta teoriaosuudesta rakentui tiivis ja kattava paketti, jonka perusteella oli hyvä lähteä kehittämään itse tutkimusosuutta.

Toteutin tutkimusta varten tehdyn taustaselvityksen osana Napolissa suorittamaani esimiesharjoittelua. Lähes jokainen työntekijä vastasi taustaselvitykseen ja vastauksista saatiin tarvittavaa pohjustusta varsinaista tutkimuksen teemahaastatteluosuutta varten. Keskustelu esille nousseista vastauksista ravintolan esimiesten kanssa loi lisää tunnetta työn tarpeellisuudesta. Kerroin esimiehille taustaselvityksessä nousseita positiivisia työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja avasin työntekijöiden mielestä tarpeellisia kehittämisen kohteita.

Keskustelu oli rakentavaa ja jo tässä vaiheessa selvisi, että esimiesten ja työntekijöiden välillä on puutetta kommunikaatiossa, sillä osa taustaselvityksen tuloksista tuli esimiehille täysin yllätyksenä. He kertoivat omia näkemyksiään asioihin ja nostivat esiin asioita, joita tutkimuksen teemahaastattelussa olisi hyvä nostaa esille. Tässä vaiheessa suurimmat huomiot koskivat tiedottamista ja esimerkiksi asiakaspalautteiden käsittelyä. Lisäksi esimiehet halusivat korostaa muun muassa työterveyshuollon merkitystä ja näin ollen pyysivät tiedustelemaan, huomioivatko työntekijät jo tarjolla olevia fyysisen työhyvinvoinnin edistäjiä. Esimiehet arvostavat Napolissa suuresti työntekijöiden ammattitilpeyttä ja toivoivatkin, että tutkimuksessa tiedusteltaisiin ammattitilpeyteen ja ammatinarvostukseen liittyviä tekijöitä.

Esimiesten kanssa käydyt keskustelujen perusteella oli helppoa lähteä kaavoittamaan teemahaastattelulle runkoa. Kysymykset rakentuivat niin taustaselvityksen, kuin esimiesten kommentteihin perustuen. Lisäksi haastattelun rakenne peilautui vahvasti teoriaosuudessa esille nostettuihin teemoihin. Haastattelun rakenteesta saatiin onnistunut ja kysymykset olivat monipuolisia, mutta samalla riittävän helppoja vastaajia ajatellen. Itse haastattelutilanteet sujuivat jokaisen osallistujan kanssa hyvin ja jokainen haastateltava oli valmis vastaamaan kysymyksiin rehellisesti ja avoimesti. Muutamalla huolenaiheeksi nousi luottamuksellisuus, mutta he kuitenkin vakuutuivat lopulta siitä, että vastaukset käsiteltäisiin anonymisti.

Haastatteluista saadut vastaukset olivat kattavat ja litteroinnin jälkeen tuloksia tutkittaessa, vastaukset olivat hyvinkin yhtäläisiä. Jokaisella vastaajalla nousi kuitenkin esiin myös omia huomioita muihin verrattuina, joten tästä voi tulkita sen, että haastattelut olivat onnistuneet ja materiaali olisi tarpeeksi monipuolista analysointiin. Analysointivaiheessa oli mielenkiintoista huomata, kuinka paljon kommunikaation puute esimiesten ja alaisten välillä vaikuttaa Napolin työntekijöiden työhyvinvointiin. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että esimiesten tulisi huomioida työntekijöitä enemmän muun muassa antamalla palautetta ja tukea työntekijöille. On kuitenkin tärkeää huomioida myös se, että kaikki vastaajat eivät välttämättä havainnollista taustalla tapahtuvaa hiljaista tukemista. Napolin esimiehet muun muassa pyrkivät siihen, että työterveyspalvelu on parasta mahdollista työntekijöille.

Esimiehet korostavat Napolissa myös usein sitä, kuinka he haluaisivat olla läsnä ja toivoisivatkin sitä, että työntekijät lähestyisivät heitä enemmän. Tutkimuksessa esille nousseet kehityskeskustelut ja niiden hyödyllisyys työhyvinvoinnin kehittämisessä olisivatkin mahdollisesti paras väylä tähän esimiehen ja alaisen välillä tapahtuvaan säännölliseen kommunikaatioon.

Tutkimustuloksissa esille noussut työntekijöiden halu koko työyhteisön keskuudessa tapahtuvaan virkistystoimintaan, on asia johon on lähes mahdotonta löytää ratkaisua ravintolan ollessa auki joka päivä. Ainoana vaihtoehtona olisi pitää esimerkiksi kerran vuodessa ravintola kiinni tai sulkea se aikaisemmin, jotta kaikki pääsisivät osallistumaan. Tämä on kuitenkin esimiesten päätettävissä oleva asia ja ratkaisuja ollaankin yritetty löytää tämän suhteen järjestämällä yhteistä virkistystoimintaa silloin, kun ravintolassa tehdään esimerkiksi tarvittavia korjaustöitä.

Työn tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat Napolin työntekijöiden työhyvinvointiin ja miten työhyvinvointia voitaisiin kehittää. Tutkimustuloksista voidaan tulkita työn tavoitteiden onnistuneen. Vastauksista pystyi huomaamaan toimivan työyhteisön tärkeyden työhyvinvoinnin edistäjänä. Toimivat ihmissuhteet ja toistensa tukeminen ovat avainasemassa ja kun kaikki ovat rehellisiä ja avoimia toisilleen, saadaan luotua hyvää työilmapiiriä.

Jokaisessa työyhteisössä on kehittämisen kohteita ja tämä nousi esiin myös tässä tutkimuksessa. Yrityksen sisäinen viestintä on yksi suurin kehitystä vaativa osa-alue Napolissa, mutta kuitenkin kehitettävissä muidenkin esille nousseiden asioiden ohella. Työn avulla voidaan lähteä miettimään yhdessä esimiesten ja työntekijöiden kanssa ratkaisuja kehittämistä vaativiin asioihin. Uskon että moni asia on helppo korjata, kunhan vain uskalletaan olla avoimia ja tuoda esille omia mielipiteitään rohkeasti.

Työ eteni suunnitellussa aikataulussa ilman suurempia ongelmia. Koin työssä itselleni haastavimmaksi asiaksi aiheen läheisyyden. Ajattelin näin henkilökohtaisesti jokaista työntekijää koskettavan aiheen käsittelemisen olevan riski, kun sen tekee omalle työpaikalleen. Suurimpana huolenaiheena oli esimiesten suhtautuminen asiaan, sillä en halunnut työtä tehdessäni luoda tunnetta siitä, että tutkimus olisi niin sanotusti esimiesten varpaille astumista. Esimiehet suhtautuivat kuitenkin aiheeseen ja koko työprosessiin antamalla sille tukensa, joten työtä oli luonnollista toteuttaa ilman stressiä.

Työn luotettavuutta voidaan tarkastella muun muassa miettimällä, onko kuusi haastattelua riittävä otanta tuloksien muodostamiseen. Mielestäni kuitenkin vastauksien yhtäläisyydet loivat kuvan siitä, että niiden perusteella voidaan koota yleistulkinta Napolin tämän hetkisestä työhyvinvoinnista. Lisäksi nimenomaan tutkimustuloksissakin esille noussut työyhteisön tiiviys ja toimivat ihmissuhteet luovat osaltaan kuvan siitä, että uskon suurimman osan työntekijöistä allekirjoittavan työn tulokset. Tutkimuksen kokoaminen oli suuri työ ja sen eteen nähtiin paljon vaivaa niin omasta, kuin kaikkien siihen osallistuneiden työntekijöiden ja esimiestenkin puolesta. Työ muovautui lopulta juuri sellaiseksi, kuin sen olin kuvitellutkin ja koen sen olevan erittäin hyödyllinen työväline Pizzeria Napolin työhyvinvoinnin kehittämiseen tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2011. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. Helsingin seudun kauppakamari. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Docendum. Parasta pääomaa. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettu 26.9.2016.

<http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Pro. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holopainen, H. Yle Uutiset. Tutkija kehottaa nauramaan työpaikalla: ”Huumori on yhteisöllistä liimaa”. Luettu 2.10.2016.

<http://yle.fi/uutiset/3-7900544>

Ilmarinen. Pidä huolta – Välitä varhain. Käytännönläheistä tietoa varhaisen välittämisen toimintamallin luomisesta ja jalkauttamisesta työpaikan arkeen. Luettu 2.10.2016.

<https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-pida-huolta-valita-varhain.pdf>

Juuti, P. & Vesterinen, P. (toim.). 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY

Kaistila, M. Hyvä esimiestyö. Työturvallisuuskeskus. Luettu 13.10.2016.

http://ttk.fi/files/1579/Hyva_esimiestyo_opas.pdf

Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä – Kehittämisohjelman laatiminen. Helsingin seudun kauppakamari.

KvaliMOTV. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Luettu 24.10.2016.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Mani Consulting Oy. Työympäristö, työhyvinvointi, työsuojelu. Luettu 16.10.2016.

<http://www.maniconsulting.fi/henkilostohallinto/tyoymparisto-tyohyvinvointi-tyosuojelu/>

Mental health work. 2010. Henkinen hyvinvointi ja mielenterveys työpaikalla. Luettu 26.9.2016

http://www.ttl.fi/partner/mental_health_work/henkinen_hyvinvointi/sivut/default.aspx

MerjaHoo. 2013. Sisäinen viestintä on tärkeä osa työhyvinvointia. Luettu 9.10.2016.

<http://www.merjahoo.com/2013/04/sisainen-viestinta-on-tarkea-osa-tyohyvinvointia/>

Pizzeria Napoli. 2012. Vastuullisuus. Luettu 20.9.2016.

<http://pizzerianapoli.fi/etusivu/vastuullisuus/>

Salonen, P. 2006. Y-lehti. Selkeä viestintä parantaa yrityksen työhyvinvointia. Luettu 9.10.2016.

<http://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/748/Selke%C3%A4+viestint%C3%A4+parantaa+yriyksen+ty%C3%B6hyvinvointia>

Smartum. Työsuhde-edut. Edistä hyvinvointia liikunnan ja kulttuurin avulla. Luettu 26.9.2016.

<https://www.smartum.fi/fi/tyosuhde-edut/tyonantaja/liikunta-ja-kulttuuri>

Tampereen teknillinen yliopisto. Verne. Liikenteen tutkimuskeskus. Tiedon analysointi. Luettu 3.11.2016.

<https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Tervahartiala, A. 2013. Viestintä – Teoreettista välineurheilua. Luettu 9.10.2016.

<http://www.vapamedia.fi/artikkeli/viestinta-teoreettista-valineurheilua/>

Terävä, K & Mäkelä-Pusa, P. 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Kuntoutussäätiö. Luettu 13.10.2016.

https://kuntoutussaatio.fi/files/575/punk_esimiesopas_www.pdf

Työterveyslaitos. 2015. Työhyvinvointi. Luettu 26.9.2016.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Luettu 16.10.2016.

http://www.tuottavuustyö.fi/menestyva_tyopaikka/tyohyvinvointi/tyohyvinvoinnin_kehittaminen

Valtiokonttori. 2012. Mitä työhyvinvointi on? Kaiku-työhyvinvointimääritelmä. Luettu 12.10.2016.

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikut_yoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Mita_tyohyvinvointi_on

Valtiokonttori. 2016. Työhyvinvoinnin seuranta ja arviointi. Luettu 26.9.2016.

[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikut_yoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvoinnin_seuranta_ja_arviointi/Tyohyvinvoinnin_seuranta_ja_arviointi\(43788\)](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikut_yoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvoinnin_seuranta_ja_arviointi/Tyohyvinvoinnin_seuranta_ja_arviointi(43788))

Visit Tampere. 2016. Legendaariset ravintolat. Luettu 20.9.2016.

<http://visittampere.fi/article/legendaariset-ravintolat>

LIITTEET

Liite 1. Lomake työntekijöille

TYÖHYVINVOINTIKARTOITUS

1(2)

Tämä kysely suoritetaan osana Tampereen ammattikorkeakoulun Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman esimiesharjoittelun kehittämistehtävää. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Merluzzo Oy:n työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Kysely toteutetaan nimettömänä ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti vastaajan henkilöllisyyttä paljastamatta. Kyselyä hyödynnetään myöhemmin työhyvinvointia käsittelevässä opinnäytetyössä.

TYÖTEHTÄVÄT
<ul style="list-style-type: none"> • TARJOILIJAT [] • KOKKI []
OLETKO TÄLLÄ HETKELLÄ TYYTYVÄINEN TYÖPAIKALLA VALLITSEVAAN ILMAPIIRIIN?
<ul style="list-style-type: none"> • KYLLÄ [] • EI []
MAINITSE KOLME (3) HYVÄÄ PUOLTA TÄMÄNHETKISESSÄ TYÖILMAPIIRISSÄ
MAINITSE KOLME (3) KEHITTÄMISKOHDETTA TÄMÄNHETKISESSÄ TYÖILMAPIIRISSÄ
MINKÄLAISTA VIRKISTYSTOIMINTAA TOIVOISIT JÄRJESTETTÄVÄN TYÖPAIKAN PUOLESTA? (KUINKA USEIN, TILAISUUDEN LUONNE, VIRKISTYSTOIMINNAN TÄRKEIMMÄT TAVOITTEET YMS.)

(jatkuu)

2(2)

KOETKO TYÖHYVINVOINTIIN LIITTYVÄN KARTOITUKSEN TARPEELLISEKSI?
<ul style="list-style-type: none"> • KYLLÄ [] • EI []

Kiitos vastauksistasi!

Tulokset käsitellään nimettömänä. Toivon kuitenkin mahdollisimman monen osallistuvan myöhemmässä vaiheessa mahdolliseen tarkentavaan jatkohaastatteluun opinnäytetyötä koskien.

HALUAN OSALLISTUA OPINNÄYTETYÖN JATKOHAASTATTELUUN	EN HALUA OSALLISTUA OPINNÄYTETYÖN JATKOHAASTATTELUUN
Nimikirjaimet:	

Liite 2. Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun kysymykset – Napolin työhyvinvointi

Henkinen työhyvinvointi

- Kuvaile omaa ammatin arvostustasi ja kerro mikä motivoi sinua työssäsi?
- Millaista osaamista tuot työyhteisöön?
- Miten hyvin koet hallitsevasi työsi?
- Minkälaista perehdytystä ja tukea saat työskentelyysi?

Fyysinen työhyvinvointi

- Miten työturvallisuus ja ergonomia on huomioitu työpaikallasi?
- Millaisia fyysisen työhyvinvoinnin edistäjiä työpaikkasi tarjoaa?

Työilmapiiri

- Mitkä tekijät vaikuttavat mielestäsi työpaikan ilmapiiriin? (yleisesti)
- Miten kuvailisit työpaikkasi työilmapiiriä?
- Millä tavoin voit itse vaikuttaa työilmapiiriin?

Sisäinen viestintä

- Millaisia sisäisen viestinnän tiedottamisen kanavia työpaikallasi on käytössä?
- Miten työpaikkasi sisäinen viestintä toimii mielestäsi?
- Miten asiakaspalautteet käsitellään työpaikallasi?
- Miten työvuoroja koskevat käytännöt toimivat mielestäsi työpaikallasi?

Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä

- Millaisena näet esimiehen vastuun työhyvinvoinnissa?
- Miten esimiehesi motivoivat sinua työhyvinvoinnin osalta? Millaisen esimerkin hän mielestäsi antaa?

Työhyvinvoinnin kehittäminen

- Miten työntekijät voivat yhdessä kehittää työpaikkasi työhyvinvointia?
- Millaisia kehittämistoimenpiteitä toivoisit esimiehiltäsi?
- Mikä merkitys kehityskeskusteluilla on työyhteisössä (yleisesti)?
- Millaisena koet kehityskeskusteluiden tarpeellisuuden työpaikallasi?